

FONDAZIONE CASA DI RIPOSO VILLA G. PADOVANI ONLUS

R.S.A.

Via Suor Laura Aceti n. 1

25027 - QUINZANO D'OGGIO (BS)

CARTA DEI SERVIZI



Introduzione:

- A. Offerta**
- B. Accesso**
- C. Qualità**
- D. Ascolto**
- E. Privacy**
- F. Codice Etico**
- G. I diritti della persona anziana e carta dei diritti**

A. OFFERTA

A.1 RSA

E' rivolta ad anziani non autosufficienti, che, per le condizioni psico-fisiche o sociali, non sono idoneamente assistibili a domicilio, che possono essere accolti in struttura su posti accreditati o solventi.

A.2 Ospitalità temporanea ricovero di sollievo

Offre cure ed assistenza ad anziani, prevalentemente non autosufficienti, per un periodo transitorio, al termine del quale segue un rientro a domicilio monitorato da operatori sanitari e sociali, in modo da garantire continuità alle cure. Il servizio ha, principalmente, scopi riabilitativi, rivolgendosi a soggetti colpiti da eventi traumatici di diversa origine e natura (patologie cerebro-vascolari, neurologiche, esiti di traumi), in fase post-acuta dopo dimissione ospedaliera, che necessitano di specifici e prolungati trattamenti riabilitativi.

Il servizio ha, peraltro, anche scopi sociali, rispondendo ai bisogni di famiglie che si trovino in situazioni di carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimenti di sollievo alla famiglia), o semplicemente per rispondere ad urgenze sociali.

Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte nell'arco dell'anno, purché non in modo continuo. La durata del servizio, di norma, è di tre mesi prorogabili di altri 3 mesi qualora si presentasse la necessità di effettuare ulteriori cure oppure persistessero gravi situazioni di bisogno familiare.

A.3 Pasti a domicilio

Si forniscono pasti a domicilio agli anziani che vivono nella propria abitazione, mediante la stipula di apposite convenzioni.

A.4 Fisioterapia e riabilitazione

Si prestano direttamente attività di fisiokinesiterapia e riabilitazione, anche ai non ricoverati, con corrispettivo stabilito dal Consiglio di Amministrazione oltreché ad anziani ultrasessantacinquenni e/o portatori di handicap residenti nel Comune di Quinzano mediante stipula di apposita convenzione con il Comune stesso.

B. ACCESSO

B.1 Per presentare la **richiesta di ammissione** ai servizi residenziali, ci si deve rivolgere a:

- Posti accreditati
 - Ufficio inserimenti - Distretto di Orzinuovi Via Marconi, 27 ASST Franciacorta, tel. 030.7007299, che provvede alle ammissioni predisponendo, se necessario, apposite liste d'attesa
 - Servizio Sociale del Comune di Residenza

- Posti solventi/sollievo
 - Ufficio Segreteria della RSA – tel. 030933007/030933448 e mail info@rsaquinzano.it

L'ingresso nella R.S.A. rappresenta per l'utente il distacco dal proprio domicilio e da abitudini e persone che costituiscono il gruppo familiare di riferimento.

Preparare all'ingresso significa essere consapevoli della sofferenza che il distacco comporta per l'utente ed i familiari e far percepire i nuovi spazi di vita come ambiente amico. Al riguardo, è indispensabile che esso sia visitato e presentato all'utente (soprattutto per gli aspetti positivi: ciò toglie paure ed ansie) e su di esso siano fornite tutte le informazioni possibili ai familiari, nel momento in cui affidano alla R.S.A. il proprio congiunto.

Sono possibili visite guidate alla struttura da parte dei potenziali utenti e dei loro familiari.

Non è consentito l'ingresso nella R.S.A. senza che la persona sia preventivamente informata, consenziente e serena, ove la stessa sia in grado di intendere e di volere.

I familiari devono assumere un preciso impegno di solidarietà nei confronti del loro congiunto divenuto nuovo ospite della R.S.A., impegno che consiste in presenza, vicinanza ed attenzione con una costante dimostrazione di affetto.

Tale solidarietà è fondamentale nei primi passi del cammino di inserimento, alla scoperta di un ambiente totalmente nuovo e di conoscenza di persone di riferimento altrettanto nuove nelle quali aver fiducia.

Le modalità di accoglienza, di presa in carico e di dimissione degli ospiti, sono disciplinate da appositi protocolli.

E' importante sottolineare e comunicare soprattutto all'ospite che l'ingresso in R.S.A., non deve intendersi come decisione definitiva ma che può essere vissuto anche come "momento di riabilitazione e di cura" con un possibile rientro a domicilio.

C. QUALITA'

Garantita "qualità di vita" all'ospite anziano non autosufficiente, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio, rappresenta la missione della R.S.A..

La politica per la qualità che ne deriva, vede la R.S.A. impegnata a:

- C.1 Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali (P.A.I.) e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscano il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria del cliente; tale tipo di approccio pertanto ha portato ad una ridefinizione della metodologia lavorativa che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per prestazioni" bensì volta al conseguimento di "obiettivi e risultati";
- C.2 Perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano;
- C.3 Garantire al cliente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenere la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona anziana;
- C.4 Collaborare per una maggior apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda Sanitaria e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza dal fatto che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- C.5 Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.
E' chiara la necessità, di puntare al miglioramento continuo delle prestazioni, alla trasparenza dell'operato e all'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione ed un recupero ottimale della persona anziana risulta fondamentale l'umanità; concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.
La RSA adotta linee guida, procedure e regolamenti interni, che permettono di perseguire uno standard di qualità nella prestazione di determinati servizi. Tali documenti sono portati a conoscenza di tutti gli operatori e sono costantemente aggiornati e monitorati al fine di garantire una risposta il più possibile adeguata ai bisogni degli utenti. E' inoltre presente nella struttura un fascicolo sanitario e sociale redatto per ogni ospite all'atto dell'ingresso e aggiornato almeno bimestralmente o ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.
- C.6 **Hazard Analysis Critical Control Point (H.A.C.C.P.)**
La R.S.A. ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità di verificarsi dei rischi durante la manipolazione degli alimenti.
Il personale ha seguito e segue corsi di formazione sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.
Il manuale è rivisto da consulenti esterni e dagli operatori, con verifiche e analisi periodiche e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

C.7 Attuazione Decreto Legislativo 81/08.

La R.S.A. ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, diversificato a seconda delle varie zone della struttura, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori è data continua informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

D. ASCOLTO

Obiettivo della R.S.A., è quello di rendere la permanenza delle persone anziane presso la struttura residenziale il più sereno e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Per raggiungere questo obiettivo è stato istituito presso l'ufficio del Segretario Direttore il servizio "Ufficio di Relazioni con il Pubblico" (U.R.P.) grazie al quale è possibile fare segnalazioni/reclami o dare suggerimenti sui servizi erogati.

I familiari, o anche persone esterne, possono compilare l'apposito modulo allegato al questionario di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari; il modulo è messo a disposizione anche nel corridoio adiacente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Una volta compilato il modulo va inserito nell'apposita cassetta portalettere anch'essa posta nel corridoio adiacente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP); in alternativa è possibile fare la segnalazione direttamente al Segretario Direttore.

Sarà cura del Segretario Direttore, dopo aver avviato idonea attività istruttoria e dopo condivisione con gli altri Responsabili Struttura Organizzativa Qualità, dare una risposta alle segnalazioni entro il termine massimo di 30 giorni.

Per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, la risposta sarà immediata.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi della R.S.A., agli effettivi bisogni di ogni utente.

E. PRIVACY (D.Lgs 196/03)

La R.S.A. garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale.

I documenti presentati dall'utente per l'accoglienza sono conservati nel fascicolo personale presso apposito ufficio e, se richiesto, restituiti al momento della dimissione od ogni qualvolta fosse necessario.

Nell'attività di tutela è assicurato il rispetto delle norme di cui al D.Lgs 196/03.

Le R.S.A. hanno adottato al riguardo un D.I.P. (Disciplinare Interno sulla Privacy) ai sensi del D.Lgs 196/03.

Al momento dell'ingresso nella Residenza è richiesto all'ospite o, qualora non sia in grado di firmare, ai suoi famigliari, il consenso al trattamento dei dati personali per le sole esigenze di funzionamento dell'Istituto (D.Lgs 196/03).

F. CODICE ETICO

La R.S.A. è dotata di Codice Etico come previsto dai provvedimenti regionali.

G. I DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA E CARTA DEI DIRITTI

La condizione di soggetto debole e fragile dell'anziano, riduce, di fatto, l'esigibilità dei suoi diritti di persona sia in famiglia che nella comunità e, in particolare, in ospedale o nella R.S.A.

I diritti dell'eguaglianza, della libertà e della solidarietà sono valori di riferimento ed anche diritti esigibili quando i servizi di sostegno e d'aiuto sono attuati con la personalizzazione del progetto come metodo di lavoro.

Tuttavia, interventi e prestazioni uguali per tutti possono creare forti disuguaglianze tra gli utenti, appiattendolo anche le individualità degli operatori.

Il diritto all'eguaglianza è tale quando il servizio, assicurati i bisogni primari a tutti, è organizzato basandosi sull'idea che l'eguaglianza stessa sia perseguibile partendo dall'unicità originaria e dalle differenze d'ogni singola persona e, coerentemente, si orienta a fornire prestazioni diversificate per ogni utente.

Le R.S.A. del Distretto di Orzinuovi, affermano il proprio rispetto della Carta dei Servizi per la tutela dei diritti dell'utente, l'osservanza delle norme in materia di personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, della prevenzione delle malattie, del diritto all'informazione e del diritto alle prestazioni alberghiere.

A tal fine si prende atto della "Carta dei Diritti della persona anziana" di cui all'allegato "D" della D.G.R. 14/12/2001 N. VII/7485 che viene di seguito integralmente riportata.

CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

Introduzione.

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residence sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La persona anziana al centro di diritti e di doveri.

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle", e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

La tutela dei diritti riconosciuti.

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dalla individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti. Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela. E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

Carta dei servizi

INDICE

CAP. 1 PREMESSA

- 1.1 Introduzione storica
- 1.2 Presentazione
- 1.3 Finalità
- 1.4 Organigramma della R.S.A.
- 1.5 La R.S.A. come servizio socio-sanitario integrato
- 1.6 Gli strumenti

CAP. 2 LA GUIDA AI SERVIZI

- 2.1 L'accoglienza
- 2.2 Giornata tipo dei residenti
- 2.3 Orario di visita agli ospiti
- 2.4 I servizi sanitari – sociali - assistenziali
- 2.5 L'assistenza religiosa
- 2.6 Altri servizi

CAP. 3 COSTO DEL SERVIZIO

- 3.1 Retta di degenza
- 3.2 Servizi compresi nella retta
- 3.3 Servizi non compresi nella retta
- 3.4 Dichiarazione prevista dalla D.G.R. 21/03/97 N. 26316

CAP. 4 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

- 4.1 Sistema di valutazione della soddisfazione del servizio

NORME FINALI E TRANSITORIE

CAP. 1

PREMESSA

1.1 INTRODUZIONE STORICA

La Fondazione Casa di Riposo Villa G. Padovani – ONLUS (ex Casa di Riposo “Villa G. Padovani”, ex Ospedale Civile) trae la sua origine dal testamento 14 aprile 1796 del Rev. Don Giovanni Bave che lasciava tutti i suoi beni perché sorgesse tale istituto, nonché dai testamenti e dalle donazioni dei pii benefattori: Nember Giulio - Agnelli Battista – Gandini Carlo – Vertua Giovanni – Vertua Caterina – Valsecchi Antonia – Fappani Caterina – Peroni Marta – Peroni Bortolo – Cirimbelli Francesco – Vertua Francesco – Vertua Francesca – Bricchetti Giuseppe – Scaratti Maria – Nember Giovanni Battista – Marinoni Gabriele – Co’ Giovanni Battista – Bellini Caterina e dal testamento del Nobile Giulio Padovani in data 27 e 28 luglio 1878, a rogito del Notaio Giovanni Bertazzoli.

Lo statuto della Casa di Riposo, eretta in Ente morale con R. D. 29/02/1880, risaliva al 1963; l’attuale statuto della Fondazione è del 2004.

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione di nove membri in piena autonomia.

L’attuale sede della R.S.A. fu inaugurata nell’anno 1972.

Nel corso degli anni il fabbricato ha subito modifiche, ampliamenti e ristrutturazioni.

La più consistente è stata realizzata negli anni 1991/1993 con l’adeguamento del fabbricato agli standards strutturali previsti dal Piano Socio-Assistenziale della Regione Lombardia 1988/1990, dopodiché nell’anno 1996 sono stati effettuati i lavori per adeguamento alle normative antincendio e parafulmine.

Gli ulteriori lavori di adeguamento antincendio alle normative uscite nell’anno 1998 verranno terminati entro il 2002.

Nell’Aprile 2009 sono stati ultimati i lavori di ristrutturazione ed ampliamento della sede per l’adeguamento agli standards stabiliti dalla DGR n. 7435 del 14/12/2001, che hanno portato all’ottenimento dell’autorizzazione al funzionamento definitiva per n. 72 posti letto di cui n. 66 accreditati e n. 6 non accreditati.

Nell’Aprile 2010 sono stati attivati ulteriori 5 posti letto di cui 4 solventi ed 1 di sollievo che hanno incrementato la capacità ricettiva della Struttura a n. 77 posti letto.

Nel Settembre 2011, la capacità ricettiva è stata elevata a n. 79 posti letto con un incremento di ulteriori 2 posti letto autorizzati ed infine nel giugno 2012 è stato aggiunto un posto letto di sollievo che ha portato la capacità ricettiva ad 80 posti letto di cui 66 accreditati a contratto, 12 solventi e 2 sollievo.

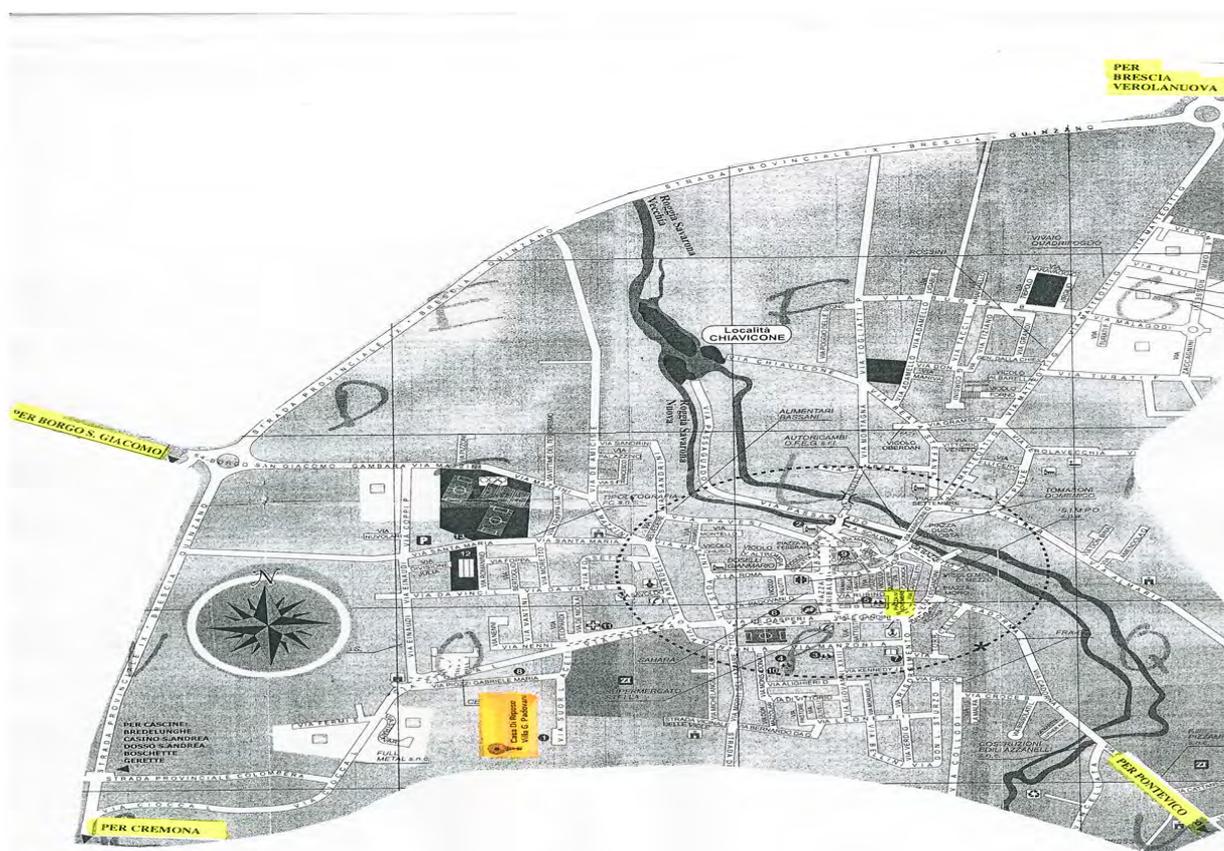
Con il Progetto Obiettivo Anziani 1995/1998, la Regione Lombardia, ha adeguato il nome di tutte le Case di Riposo e le strutture protette lombarde, alla definizione voluta dallo Stato “Residenze Sanitarie Assistenziali”.

1.2 PRESENTAZIONE

La Fondazione Casa di Riposo Villa G. Padovani - ONLUS di Quinzano d'Oglio (RSA) sorge su di una superficie di circa 1280 mq., ubicata in zona semiresidenziale, è dotata di ampi spazi verdi dei quali ospiti e parenti possono liberamente fruire.

All'esterno della struttura esistono aree di parcheggio. La residenza può essere raggiunta attraverso:

- pullman provenienti da Cremona, Brescia e paesi limitrofi che fermano in piazza IV Novembre;
- autostrada con uscita casello di Pontevico;
- ferrovia con fermata alla stazione di Verolanuova;
- una comoda viabilità con mezzi di trasporto privati (vedi cartina).



Il complesso residenziale è di recente ristrutturazione ed è in grado di accogliere 80 persone in quattro nuclei abitativi due dei quali ospitano 19, uno 20 ed un altro 22

anziani. La struttura è disposta su quattro piani, due residenziali I° e II°, un piano terra e un seminterrato, che risultano così suddivisi:

- PIANO TERRA:

- Presidenza e amministrazione
- Uffici amministrativi
- Chiesa
- Spogliatoi maschili e femminili
- Sala mensa
- Laboratori occupazionali
- Saloni ricreativi
- Sala attività occupazionali
- Locali riabilitativi (Palestra, box terapie, studio medico Fisiatra)
- Locale parrucchiere
- Ufficio animatore
- Sala ristoro

- PRIMO PIANO:

- Due nuclei con relativi locali di servizio

- SECONDO PIANO:

- Due nuclei con relativi locali di servizio

- PIANO SEMINTERRATO:

- Lavanderia / stireria / guardaroba
- Cucina con annessi locali di servizio
- Magazzini
- Autorimesse
- Camera ardente

La struttura si compone di:

- n. 3 stanze singole
- n. 38 stanze a due letti
- n. 1 stanza a tre letti

tutte le stanze sono dotate di bagno e impianto Tv, impianto di climatizzazione, impianto di ossigeno centralizzato e di vuoto per aspirazione.

Sono inoltre disponibili quattro bagni protetti per l'igiene personale assistita (con doccia barella).

I numerosi spazi comuni sono così articolati:

- salone soggiorno TV che funge anche da sala polifunzionale per feste, compleanni, proiezioni ecc.
- sala attività occupazionale
- sala per attività di animazione
- sale soggiorno e TV situate sui due reparti di degenza
- n. 4 sale da pranzo
- ampia palestra per fisioterapia
- Cappella per funzioni religiose
- n. 1 ambulatorio medico
- n. 2 infermerie e sala medicazione
- n. 1 sala riunioni

I servizi offerti sono di qualità elevata. Ogni servizio soddisfa e supera gli standards gestionali previsti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento.

1.3 FINALITA'

La Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), è in grado di accogliere n. 80 persone anziane non autosufficienti, non assistibili a domicilio, alle quali sono offerti:

- Una sistemazione residenziale di tipo alberghiero, organizzata nel rispetto dei bisogni di ciascuno, con lo scopo di stimolare la socializzazione e la conduzione di una vita attiva, valorizzando e sostenendo il rapporto con la famiglia;
- Tutti gli interventi medici, infermieristici e riabilitativi necessari a prevenire e curare le malattie croniche ed il loro riacutizzarsi, offrendo assistenza qualificata 24 ore su 24;
- Un'assistenza individualizzata, orientata al mantenimento ed al recupero delle residue capacità d'autonomia della persona, alla promozione del benessere e degli interessi personali, attraverso quotidiane proposte di animazione, stimolazione e riattivazione, in un ambiente gioioso dove la prima regola è il rispetto della dignità umana;
- Libertà di uscita degli ospiti, con autorizzazione.

La R.S.A. può inoltre collaborare con i Comuni e l'A.T.S. offrendo, agli anziani del territorio, servizi quali:

- Pasti a domicilio
- Terapie di riabilitazione.

Tali servizi possono essere offerti anche ricorrendo a forme di associazione con altri enti della stessa natura.

1.4 ORGANIGRAMMA DELLA R.S.A.

- a) L'organigramma della R.S.A. viene allegato al presente documento sotto la lettera C), quale parte integrante e sostanziale.
- b) **Gli operatori che, a qualsiasi titolo, prestano la propria opera presso la struttura, sono dotati di cartellino di riconoscimento in ogni momento visibile all'ospite ed ai familiari, riportante fotografia, nome, iniziale del cognome e qualifica.**

1.5 LA R.S.A. COME SERVIZIO SOCIO-SANITARIO INTEGRATO

Dalla stretta connessione tra la diversa qualità dei problemi posti dalle malattie degenerative e croniche e la rivoluzione legata all'invecchiamento della popolazione discende la necessità di adeguare ulteriormente i servizi alla persona anziana.

Servizi nati per rispondere a bisogni di tipo essenzialmente relazionale hanno registrato l'aumento della dipendenza nell'attività della vita quotidiana degli anziani assistiti (tipico il caso delle case di riposo per autosufficienti che si sono via via trasformate in R.S.A. per non autosufficienti totali o parziali).

Oggi, la dipendenza, anche grave, resta il motivo principale da cui nasce la domanda di assistenza; tuttavia, il numero e la gravità dei problemi sanitari, presenti contemporaneamente nella stessa persona, sono in aumento esponenziale.

Per questo, è necessario che servizi sociali e servizi sanitari uniscano le loro strade per il conseguimento dell'unico nuovo obiettivo di cura: lo "stare bene", inteso come integrità funzionale e come percezione della persona verso se stessa ed il suo ambiente.

Il sistema socio-sanitario integrato ha tra le proprie finalità la promozione ed il sostegno dell'autonomia dell'anziano, perseguendo livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità funzionali residue dell'anziano.

1.6 GLI STRUMENTI

a) Standard di qualità specifici.

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese singolarmente al cliente. Sono, pertanto, direttamente verificabili dal cliente stesso. Sono elencati, divisi per tipologia, nella tabella seguente.

Umanizzazione dell'assistenza: UA01 esistenza di zone della struttura predisposte per il rispetto della privacy in occasione di decessi – SI' -; UA02 possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.00 – SI' -; UA03 numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite h. 12.00.

Continuità dell'assistenza: CA01 numero dimissioni accompagnate da relazione sanitaria per il medico di base / numero totale delle dimissioni 100%.

Assistenza alberghiera: AA01 numeri di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numeri di posti letto 100%; AA02 numero di servizi igienici per clienti / numero di posti letto 55,70%; AA03 numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto 100%; AA04 numero di posti letto con schienale regolabile / numero posti letto 100%; AA05 numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto 100%; AA06 numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto 100%; /numero di camere con due posti letto / numero camere 92,78%; numero camere con un posto letto / numero camere 7,32%; AA08 numero di telefoni ad uso dei clienti / numero posti letto 5,06%; AA09 possibilità di usufruire di un parrucchiere operante all'interno della struttura – SI' ;

Assistenza preventiva: AP01 numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero di posti letto 100% AP 02 - numero di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito / numero di posti letto 0,00%; AP 03 – numero di posti letto attrezzati con velli antidecubito / numero di posti letto 0,00%; AP 04 – numero carrozzelle attrezzate con cuscini antidecubito / numero di carrozzelle 20%;

Riabilitazione: R01 numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta al cliente (Fisioterapista) – 51h.;

Animazione: A01 numero minimo medio di ore settimanali dedicate all'attività psico socio rieducativa diretta al cliente (Animatore) – 66 h..

Vitto: V01 possibilità di scelta fra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera – SI'; V02 distribuzione del pranzo entro le ore 12.00 – SI'; V03 distribuzione della cena entro le ore 19.00 – SI';

Tempo libero: TL01 numero medio di uscite per anno - 15;

Diritto all'informazione: DI01 esistenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico – SI'; DI02 numero medio di ore di apertura giornaliera dell'U.R.P. – 3 h.; DI03 numero medio di giorni entro i quali viene consegnata la copia della cartella clinica dal giorno della richiesta – 8 gg.; DI04 esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie – sì.

b) Semplificazione delle procedure.

La R.S.A. provvede alla riduzione ed alla semplificazione delle sue procedure; fornisce gli opportuni chiarimenti sulle stesse adottando formulari uniformi.

c) Informazione degli utenti.

La R.S.A. assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, in particolare per quanto concerne:

- a) le condizioni economiche e tecniche del servizio;
- b) il rispetto degli standards;
- c) la variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Cura la pubblicazione degli atti che disciplinano l'erogazione di servizi ed i rapporti con gli utenti, assicurando la chiarezza dei testi e la loro accessibilità al pubblico.

Gli utenti sono informati delle decisioni che li riguardano e delle loro motivazioni, nonché della possibilità di reclamo avverso di esse.

d) Rapporti con gli utenti.

La R.S.A. ed i suoi dipendenti trattano gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Gli uffici amministrativi sono a disposizione assicurando l'apertura in orari che favoriscano l'accesso degli utenti.

Gli orari di ricevimento al pubblico verranno esposti in bacheca.

e) Obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi di miglioramento in corso di sviluppo sono:

- Collaborare per una maggiore apertura al territorio aumentando l'integrazione tra R.S.A., A.S.L., Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni.
- Individuare indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: accessibilità, efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy, riservatezza.
- Effettuare indagini sulla soddisfazione dei clienti, dei famigliari e degli operatori mediante la distribuzione di questionari.
- Alzata e messa a letto terapeutica personalizzata degli ospiti.

f) Sistemi informativi scritti e informatizzati.

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori e collocati in apposite aree dei nuclei, sono: procedure, protocolli, piani di assistenza individualizzati, piani terapeutici riabilitativi individualizzati, piani di lavoro, linee guida, circolari dirigenziali.

E' a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali.

La R.S.A. è dotata di un sistema di Computer in rete che garantisce la gestione di tutti i dati informatici nei tempi previsti o richiesti dalla Regione.

CAP. 2

LA GUIDA AI SERVIZI

2.1 L'ACCOGLIENZA

Per quanto riguarda la richiesta di ammissione, le modalità di accoglienza, di presa in carico e dimissione degli ospiti, si fa riferimento all'apposito protocollo, al contratto, alla Carta dei Servizi delle R.S.A. ed al "Regolamento interno ospiti".

Di seguito vengono esposte brevemente le diverse procedure.

a) Richiesta di ammissione

Per l'inserimento nella R.S.A. si fa riferimento al Protocollo d'intesa tra il Distretto di Orzinuovi ASST Franciacorta e le R.S.A. afferenti al Distretto per i posti accreditati; l'apposita domanda va ritirata, compilata e consegnata all'Ufficio Inserimenti del Distretto stesso ad Orzinuovi in Via Marconi, 27. Per i posti sollievo/solventi invece, è obbligatoria la compilazione di un'apposita domanda che va ritirata, compilata e consegnata presso l'Ufficio Segreteria della Fondazione; su richiesta, è altresì possibile ricevere la domanda via mail o via fax.

La domanda di ingresso si compone dei seguenti documenti:

- modulo di richiesta prenotazione (posti solvente/sollievo);
- impegnativa di pagamento della retta di degenza e/o eventuale impegnativa del Comune di residenza all'integrazione della retta;
- documentazione Dgls 196/03 (tutela della privacy);
- scheda CIRS (valutazione scheda medico);
- nota informativa del Medico di Medicina Generale (posti solvente/sollievo);
- fotocopia della carta d'identità dell'interessato;
- fotocopia tessera sanitaria;
- fotocopia tessera di esenzione dal pagamento del ticket;
- fotocopia dell'eventuale Verbale Commissione Sanitaria per l'accertamento dell'invalidità;
- Regolamento interno firmato dall'ospite o, se non in grado di firmare, dai richiedenti l'ammissione;
- Informativa Amministratore di Sostegno;
- Informativa Ufficio di Pubblica Tutela;
- Informativa riguardante la dotazione della biancheria e degli effetti personali degli ospiti;
- Informativa riguardante la lista dei farmaci e della protesica degli ospiti in regime di solvenza.

L'inserimento in lista d'attesa è vincolato al parere positivo del Responsabile Sanitario a seguito dell'esame della documentazione sanitaria del richiedente e del colloquio con i familiari.

b) Modalità di accesso e presa in carico dell'Ospite

Le modalità per l'ingresso degli ospiti in R.S.A. possono avvenire:

- per i posti accreditati, tramite apposita domanda predisposta dall'Ufficio inserimento Distretto di Orzinuovi ASST Franciacorta, che gestisce secondo propri criteri la propria lista d'attesa;
- per i posti sollievo/solventi, tramite apposita domanda della Fondazione (vedi paragrafo precedente).

La lista d'attesa per i posti non accreditati gestiti dalla Fondazione segue i seguenti criteri:

1° LIVELLO : RESIDENZA, PROVENIENZA

- a) Residente e nativo in Comune di Quinzano d'Oglio
- b) Nativo in Comune di Quinzano d'Oglio non residente
- c) Residente in Comune di Quinzano d'Oglio non nativo
- d) Con familiari residenti in Comune di Quinzano d'Oglio
- e) Residente in Distretto di Competenza
- f) Residente in provincia di Brescia
- g) Residente in altre Province

2° LIVELLO : CONDIZIONI E SITUAZIONE AL CONTORNO OSPITE

- a) Segnalazione scritta da parte del medico curante e/o dell'ospedale di casi urgenti
- b) Casi di persone segnalate per iscritto dai Servizi Sociali del Comune di Quinzano d'Oglio
- c) Casi di persone segnalate per iscritto dai Servizi Sociali di altri Comuni all'interno del Distretto di competenza

3° LIVELLO : ORDINE CRONOLOGICO PRESENTAZIONE DOMANDA

La data da considerare è quella della presentazione completa e approvazione della domanda d'ingresso

PROCEDURE :

- 1) L'aspirante Ospite che, a seguito di chiamata da parte della Segreteria della RSA, rinuncia al posto, perderà il diritto all'ingresso per un periodo di due mesi, a meno che, durante tale periodo, intervenga una segnalazione scritta di urgenza da parte del medico curante e/o dell'ospedale.
- d) L'aspirante Ospite che, a seguito di chiamata da parte della Segreteria della RSA, rinuncia al posto, dichiarando di volerlo riattivare al bisogno, verrà considerato "in sospensione di lista d'attesa" e la data di riattivazione farà fede a tutti gli effetti per il reinserimento in lista d'attesa. A tale riguardo si precisa che verrà ritenuta valida la domanda in essere, con necessità di presentare una nuova scheda di valutazione medica qualora la stessa riporti una data antecedente ai 6 mesi.

Su richiesta l'Utente e/o i familiari possono richiedere una visita guidata della struttura; la persona incaricata per tale funzione è l'Istruttore Amministrativo.

Al momento dell'ingresso in R.S.A. è necessario consegnare alla Fondazione: tutta la documentazione sanitaria disponibile (cartellini ospedalieri, recenti esami specialistici, referti di radiografie, la terapia in atto a domicilio, relazione clinica da parte del medico di base o struttura di provenienza, ecc.); gli occhiali ed altre eventuali protesi (protesi acustiche, calzature ortopediche, ecc..) o ausili (tripodi, carrozzella, ecc..) già utilizzati a domicilio; in particolare si raccomanda di segnalare all'Ente gli ausili forniti dall'A.T.S., per consentire la regolarizzazione della relativa pratica.

A discrezione dell'Amministrazione il potenziale utente potrà essere sottoposto a preventiva visita medica.

Al momento dell'ingresso l'Ufficio Segreteria provvederà:

- alla predisposizione ed alla raccolta delle firme dell'ospite e degli obbligati sul contratto di ingresso in duplice copia;
- alla consegna del prospetto dei costi con l'indicazione delle date di scadenza di pagamento della retta di degenza della Fondazione;
- alla predisposizione ed alla raccolta delle firme dell'ospite e/o degli obbligati sul modulo di pagamento tramite mandato per addebito diretto Sepa Core;
- alla consegna della carta dei servizi e del codice etico;
- alla consegna dei sacchi della lavanderia per la marcatura dei capi di abbigliamento dell'ospite;
- a comunicare all'ASST Franciacorta Distretto di Orzinuovi l'ingresso;
- a comunicare al Comune di appartenenza l'ingresso dell'ospite in struttura;
- al cambio del medico di base qualora l'ospite sia accreditato.

Al momento dell'ingresso l'infermiera provvederà alla:

- collocazione dell'ospite nella stanza e identificazione del posto a tavola in sala pranzo;
- presentazione dell'ospite a tutte le figure professionali operanti all'interno della RSA;
- rilevazione dei parametri vitali, esecuzione ECG e assistenza durante la visita medica;
- compilazione della cartella d'entrata del FASAS in presenza dell'ospite e/o dei familiari e presentazione agli stessi dell'organizzazione della nostra struttura;
- predisposizione del Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) e del Piano Individuale (P.I.);
- fotocopia e/o digitalizzazione documenti sanitari.

c) Dimissioni

Potrà essere dimesso d'autorità, col preavviso di almeno 5 giorni, l'ospite il cui comportamento sia in contrasto con le disposizioni della Fondazione e che dopo una degenza di almeno 15 giorni sia incompatibile col buon andamento della comunità.

Potrà essere dimesso d'autorità l'ospite anche in caso di malattia che a giudizio insindacabile del medico responsabile della Fondazione verrà ritenuta pericolosa per la salute della collettività. Verrà dato all'ospite il preavviso di 5 giorni prima se la natura della malattia lo consente, diversamente verrà dimesso non appena la malattia insorge.

L'ospite potrà lasciare volontariamente la RSA con un preavviso scritto di almeno 15 giorni. In caso contrario sarà tenuto a corrispondere alla Fondazione la retta di degenza pari alle 15 giornate di mancato preavviso.

Potrà essere dimesso l'ospite per trasferimento in altra struttura:

- nel caso di ospite su posto accreditato trasferito presso una delle RSA presenti sul territorio del distretto di Orzinuovi, del quale la Fondazione fa parte, la retta verrà addebitata fino all'ultimo giorno di effettiva presenza nella struttura.
- nel caso di ospite su posto accreditato trasferito presso una delle RSA non presente sul territorio del distretto di Orzinuovi, del quale la Fondazione fa parte, verrà addebitata dalla Fondazione l'intera retta fino alla copertura del posto lasciato libero, per un massimo di giorni 15.
- nel caso di ospite su posto solvente/sollievo trasferito presso un'altra RSA, indifferentemente dalla presenza o meno sul territorio del distretto di Orzinuovi, verrà addebitata dalla Fondazione l'intera retta fino alla copertura del posto lasciato libero, per un massimo di giorni 15.

Per assicurare la continuità delle cure in caso di trasferimento in altra struttura la RSA rilascerà la "relazione di dimissione" in conformità alla procedura in atto.

In caso di risoluzione di diritto del Contratto a causa del mancato pagamento della retta di degenza l'ospite dovrà lasciare la struttura nei termini previsti dall'art. 8. La Fondazione si obbliga ad attivarsi con il Comune di residenza e con l'ASST, dandone immediata comunicazione per iscritto, affinché le dimissioni avvengano in forma assistita.

In caso di decesso l'Ospite sarà tenuto al pagamento della retta fino al giorno del decesso stesso.

Il recesso o la dimissione si perfeziona solo con l'avvenuto rilascio della struttura a cura e spese degli Obbligati. Fino a quella data gli obbligati sono tenuti al pagamento delle rette deliberate dalla Fondazione.

2.2 GIORNATA TIPO DEI RESIDENTI

Gli orari della giornata:

ore 06.00 – 08.00: sveglia ed igiene personale. Gli ospiti non allettati vengono vestiti con i propri abiti da giorno.

ore 08.00 – 08.45: colazione.

ore 09.30: ristoro con bevande.

ore 08.30 – 11.30: S. Messa e/o preghiera, nei giorni prestabiliti attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.

ore 11.30 – 12.00: pranzo.

ore 12.30 – 15.30: riposo pomeridiano e successiva alzata degli ospiti.

ore 15.30: ristorazione e ripresa delle attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione.

ore 17.45 – 19.00: cena.

ore 19.00 – 21.00: allettamento per riposo notturno.

Gli orari di alcune attività possono subire modifiche in relazione ai programmi di reparto ed alle esigenze individuali degli utenti.

2.3 ORARIO VISITA AGLI OSPITI

Gli ospiti possono ricevere visite da parte di famigliari e amici dalle 8.00 alle 20.00, tutti i giorni della settimana per tutto l'anno negli spazi comuni e, per gli ospiti allettati o con problemi di salute, anche nelle camere di degenza.

E' opportuno, per ragioni organizzative, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività giornaliere e che non arrechino disturbo alla tranquillità ed al riposo degli utenti.

Negli orari dalle 20.00 alle 8.00 si può accedere alla struttura in casi particolari, previa valutazione ed autorizzazione del Responsabile Sanitario.

2.3I SERVIZI SANITARI-ASSISTENZIALI

a) L'équipe socio-sanitaria-assistenziale.

L'équipe socio-sanitaria-assistenziale multiprofessionale interna è composta dalle seguenti figure professionali a valenza sanitaria e socio-assistenziale che operano in modo integrato per la salute ed il benessere della persona: Responsabile Sanitario, Medico, Cardiologo, Fisiatra, Infermiere Professionale, Terapista della riabilitazione, Animatore, Operatore socio-sanitario e Operatore socio-assistenziale.

L'équipe elabora piani e progetti individuali sugli utenti; si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi, si occupa di mantenere i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali, i volontari inseriti nella R.S.A. Il medico è il responsabile del piano di cura e di assistenza.

Il numero del personale addetto all'assistenza sanitario-assistenziale degli ospiti è parametrato agli standards programmatori gestionali previsti dalla D.G.R. 12618/03.

b) L'assistenza medica.

La R.S.A. è dotata di un proprio servizio medico.

Al servizio accedono tutti gli utenti su posto accreditato, a semplice richiesta e/o su rilevazione di bisogni da parte del personale infermieristico, riabilitativo e di assistenza.

- **Orario di ricevimento del medico.**

Il medico è a disposizione per i colloqui con i familiari.

Gli orari di ricevimento sono esposti sulla porta dell'ambulatorio medico nel reparto di degenza.

Il medico riceve i parenti anche su appuntamento o dietro una specifica richiesta.

- **Il servizio di reperibilità medica.**

La R.S.A. garantisce un servizio di reperibilità medica 24 ore al giorno, festivi compresi.

- **Le consulenze specialistiche.**

Il medico può avvalersi, con specifica prescrizione individuale, anche di consulenze specialistiche, in relazione al problema ed all'urgenza del caso ricorrendo al Servizio Sanitario Nazionale. Su richiesta specifica dei familiari dell'utente o di quest'ultimo è possibile interloquire per consulenze o visite specialistiche private che, nel caso, sono a carico del richiedente.

Le visite specialistiche cardiologiche e fisiatriche sono garantite direttamente dalla Fondazione e comprese nella retta. Nel caso di impedimento degli specialisti della R.S.A. si ricorrerà ai presidi del S.S.N.

c) Esami di laboratorio ed elettrocardiogramma.

La struttura non è dotata di apparecchiature in grado di garantire al proprio interno prove ematochimiche e delle urine. I campioni prelevati agli ospiti vengono consegnati a cura della Residenza presso i presidi del S.S.N. o laboratori privati per le relative analisi.

E' garantito con specifico apparecchio di proprietà della Residenza il servizio di elettrocardiogramma, ove richiesto dallo specialista in loco. Anche questo servizio è compreso nella retta di degenza.

d) La fornitura dei farmaci.

Agli utenti su posto accreditato è assicurata la fornitura dei farmaci prescritti dal medico di struttura o da uno degli specialisti di cui sopra, e la distribuzione delle terapie individuali.

I farmaci vengono acquistati direttamente dalla R.S.A. in base al prontuario farmaceutico interno.

e) Il servizio di consulenza psichiatrica.

Per quanto riguarda questo servizio la RSA fa ricorso ogni qualvolta se ne presenti la necessità allo specialista del SSN.

f) Il servizio infermieristico.

L'infermiere professionale è uno dei riferimenti costanti nella giornata e della notte degli utenti con limitato grado, o privi di autosufficienza e che necessitano di essere visitati, soccorsi e curati. E' figura di primo soccorso, nel cogliere sintomi e stato di bisogno e nel filtrare per il medico gli interventi del caso. Collabora con il medico durante le visite e nella tenuta della cartella degli ospiti. Organizza le uscite per accertamenti clinico strumentali o per visite specialistiche esterne.

g) Il servizio di riabilitazione fisica.

Tenere viva la voglia di vivere "bene" in ogni utente, prevenire ed impedire la disabilità legata all'immobilizzazione e recuperare coloro che ne hanno bisogno, anche quando il recupero della salute sarà solo parziale, sono attività di grande rilevanza presso la R.S.A. e sono affidati al servizio per la riabilitazione fisica.

Su indicazione del medico e dello specialista della riabilitazione (fisiatra) il FKT, esegue trattamenti ed interventi riabilitativi sia al letto degli ospiti che nella palestra della Fondazione adeguatamente attrezzata.

Svolge la ginnastica individuale e di gruppo, la deambulazione assistita in spazi polifunzionali, l'intervento di supporto alle persone che hanno bisogno di aiuto nell'orientamento e, nel caso di ospiti allettati, la terapia al letto del malato.

Lo specialista fisiatra individua e personalizza gli strumenti o presidi, le protesi o le ortesi.

h) Il servizio di animazione.

L'animatore garantisce lo svolgersi delle attività educativo-animative e occupazionali, le quali, attraverso processi di socializzazione e stimolazione psico sensoriale, possono contribuire al benessere psicologico e fisico dell'ospite.

Pur con le difficoltà dovute al grado di non autosufficienza degli ospiti, l'animatore valorizza la persona nella sua globalità e cerca di attivare nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva e di mantenere le capacità residue.

L'animatore propone un programma quotidiano rivolto a gruppi di ospiti o al singolo individuo.

Il compito dell'animatore è di far mantenere all'ospite la propria individualità e di ricostruire all'interno della struttura spazi e momenti di familiarità in modo da non sentirsi fagocitato dall'istituzione.

Gruppi diversificati per interesse ascoltano musica, vedono filmati e documentari, effettuano piccoli lavori di artigianato, praticano giochi di società (tombola, scacchi, dama, carte, puzzle, ecc.).

Momenti ricreativi sono organizzati per festeggiare le date importanti e significative della loro vita (festività, anniversari, compleanni) e per socializzare con il territorio circostante alla R.S.A. (partecipazione a spettacoli, passeggiate esterne, gite turistiche).

Tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, viene dedicato spazio alla lettura, al commento di quotidiani locali e al racconto delle esperienze di vita e dei ricordi individuali, al fine di stimolarne la memoria.

i) Il servizio socio-assistenziale.

La complessità delle situazioni di non autosufficienza richiede alla R.S.A. un costante impegno organizzativo che consenta di prestare ad ogni utente tutti i servizi socio-assistenziali di cui ha bisogno.

Gli interventi quotidianamente programmati sono:

*** Vestizione ed igiene della persona.**

Si svolge tutti i giorni al momento dell'alzata e consiste nell'augurio al "buon giorno", verifica dello stato di salute, stimolo od aiuto ad eseguire l'igiene personale, la pulizia del cavo orale e la vestizione con la scelta dell'abbigliamento.

Per le persone non autosufficienti gli interventi sono garantiti dal personale, secondo modalità e protocolli idonei e verificati.

Terminati igiene e vestizione, l'ospite viene accompagnato alla prima colazione.

Nell'ambito della prima colazione gli utenti vengono differenziati in base al grado di non autosufficienza e di dipendenza e quindi fatti confluire in due diversi ambienti.

Allo stesso modo funzionano pranzo e cena.

Al termine della colazione, per gli uomini, gli operatori procedono con la rasatura della barba.

Piani di assistenza individuale consentono l'alzata differenziata per chi ha necessità di alternare tempi di alzata e di riposo variati.

2.5 L'assistenza religiosa.

La Religione è ritenuta un elemento di grande rilievo per il sostegno morale e per la formazione di una persona.

Per cui, pur nel rispetto delle convinzioni di ogni ospite, viene dato spazio all'assistenza religiosa all'interno della R.S.A. ed in particolare:

- **il sabato** viene celebrata la S. Messa nella Cappella dotata di Tabernacolo per l'Eucarestia;
- viene offerta l'assistenza spirituale diurna e notturna da parte del Parroco della Parrocchia di Quinzano d'Oglio;
- viene garantito quotidianamente l'accesso alla Cappella da parte di tutti gli Ospiti, quando la salute lo consenta;
- in alcune circostanze particolari viene celebrata la S. Messa in aggiunta ai giorni prestabiliti;

2.6 GLI ALTRI SERVIZI

a) Il vitto.

E' predisposto un menù di 4 settimane diversificato per tipologie di alimenti, nel rispetto delle patologie soggettive.

Il menù tipo viene allegato al presente documento sotto la lettera "A".

La somministrazione del pasto è normalmente a carico dell'Istituto. I familiari e/o volontari che desiderano collaborare all'assistenza dei pasti, devono attenersi alle regole igieniche della R.S.A. e mantenere un comportamento corretto.

b) La corrispondenza.

Giornalmente viene raccolta negli Uffici Amministrativi e distribuita ai destinatari o ai loro referenti garantendone la riservatezza.

c) Il telefono.

La RSA è dotata negli uffici, in animazione ed in entrambi i reparti di degenza di telefono senza fili che viene messo a disposizione degli ospiti per ricevere e/o effettuare telefonate.

d) Il bar.

Sono a disposizione degli utenti e dei visitatori (limitatamente, per quest'ultimi, agli orari di visita) un distributore automatico di bevande calde ed un distributore per bevande fredde e merendine.

e) I giornali e periodici.

Sono forniti dalla Fondazione e sono a disposizione degli utenti.

f) La biblioteca, le televisioni e sala proiezioni.

Tali ausili tecnologici e didattici vengono messi a disposizione degli utenti per lo sviluppo ed il mantenimento dei propri interessi.

g) Guardaroba e lavanderia.

Il lavaggio della biancheria intima (magliette, mutande e calze) viene effettuato obbligatoriamente da parte della Fondazione con la propria lavanderia interna ed il costo è compreso nella retta. Si precisa che per quanto riguarda il lavaggio degli indumenti personali (escluso l'intimo per il quale il lavaggio interno risulta obbligatorio per ragioni igienico sanitarie) può essere effettuato a scelta o dai parenti degli ospiti stessi o tramite la lavanderia interna della Fondazione senza alcun costo aggiuntivo. Al momento dell'ingresso è obbligatorio, per i posti non temporanei, aderire al servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento degli ospiti.

Per quanto riguarda invece i posti temporanei è facoltativa l'adesione al servizio di etichettatura sopra menzionato.

h) La televisione.

Le camere sono dotate di TV e sono inoltre dislocati nei soggiorni altri televisori per l'ascolto comune.

i) Estetica curativa.

Il servizio di podologo, compreso nella retta, viene svolto da personale specializzato.

l) Servizio trasporto utenti.

E' attivo presso la R.S.A. mediante convenzione stipulata con organizzazioni attrezzate il servizio di trasporto utenti per esami e/o visite richiesti dalla Fondazione. Per il trasporto degli utenti per uscite/visite richieste dagli ospiti e/o loro familiari, la Fondazione mette a disposizione, a pagamento, i propri mezzi di trasporto. Il servizio non può essere sostitutivo del rapporto familiare-utente che nella fattispecie deve garantire, non solo il servizio di trasporto, ma principalmente il rapporto umano che tra questi si crea e che la R.S.A. tende a valorizzare.

m) Parrucchiere.

Viene assicurato dal parrucchiere della Fondazione il taglio e lavaggio dei capelli. Servizi per tinte e/o permanenti possono essere effettuati dallo stesso parrucchiere con un costo a carico dell'utente pari ad € 10,00 per ogni tinta ed € 15,00 per ogni permanente.

n) Servizi amministrativi.

La corretta attività di gestione della Fondazione è garantita da:

- N. 1 Segretario/Direttore: il quale assolve alle funzioni di legalità e garanzia dei procedimenti amministrativi e svolge l'attività di gestione necessaria per l'attuazione degli indirizzi programmatici e gli obiettivi del Centro.
- N. 1 Istruttore amministrativo che coadiuva il Segretario/Direttore nelle attività amministrative.
- N. 1 Applicato di Segreteria che effettua inoltre i servizi di portineria e centralino telefonico.

o) Camera ardente

La struttura è dotata di una camera ardente che viene messa a disposizione in attesa delle esequie.

La camera ardente è predisposta per poter contenere contemporaneamente due salme.

p) Volontariato

Diversi volontari prestano la loro opera nella RSA che ne apprezza e valorizza l'attività.

POSTI LETTO NON ACCREDITATI

La R.S.A. ha a disposizione n. 14 posti letto autorizzati ma non accreditati (12 solventi ed 2 di sollievo) la cui lista d'attesa viene gestita direttamente dalla Fondazione, per i quali, rimanendo l'ospite in carico al S.S.N., alla fornitura di farmaci, materiale sanitario e di medicazione, ausili per incontinenti ed antidecubito etc.

CAP. 3

COSTO DEL SERVIZIO

3.1 RETTA DI DEGENZA

La retta di degenza viene determinata dal Consiglio d'Amministrazione annualmente contestualmente alla stesura del Bilancio di previsione e può essere variata con atto formale dell'Organo competente anche in corso d'anno per comprovate esigenze di Bilancio.

La retta può essere differenziata secondo il comfort goduto dall'ospite nella struttura (camera a 1 – 2/3 letti).

Nel caso in cui sia disponibile un posto letto accreditato e la prima persona in lista d'attesa sia momentaneamente impossibilitata all'ingresso, può riservare il posto stesso versando la retta più il contributo regionale dal giorno della prenotazione fino al giorno dell'ingresso effettivo (escluso). Nel caso in cui sia disponibile un posto letto non accreditato è possibile prenotare il posto, per un massimo di giorni tre, versando la cauzione come sotto specificato. Qualora la prenotazione del posto sia relativa ad un periodo superiore ai tre giorni, oltre al versamento della cauzione, verrà addebitata l'intera retta prevista per i posti non accreditati. Qualora, dopo i tre giorni di riserva del posto, la persona entri in RSA sarà tenuta al pagamento della retta dal giorno di prenotazione del posto; qualora rinunci all'ingresso in struttura la cauzione verrà incamerata dalla Fondazione senza più alcun obbligo di restituzione.

Dall'allegato "B" al presente documento si desume l'importo della retta di degenza come sopra determinata al netto del contributo sanitario regionale.

La retta di degenza decorre a partire dal giorno di ammissione o di prenotazione e per tutta la durata di permanenza dell'ospite nella Fondazione (compreso il giorno di dimissione).

La retta deve essere versata entro il giorno 10 del mese di competenza.

L'ospite che occupa un posto non accreditato, in caso di assenza per qualsiasi motivo, potrà mantenerlo per un periodo massimo di un mese versando l'intero importo della retta. Una deroga potrà essere concessa per casi particolari dal Consiglio di Amministrazione previa Sua valutazione ed autorizzazione.

Deve essere versata in via anticipata a titolo di cauzione infruttifera, al momento dell'accettazione nella R.S.A., la somma di Euro 300,00. Sono esentati da tale cauzione gli Enti Pubblici, Comuni, Province, ATS, ecc. . Per gli Enti Pubblici l'assunzione dell'obbligo del pagamento della retta deve risultare da apposito atto deliberativo.

3.2 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

La retta comprende:

- **per i posti letto autorizzati ed accreditati:** vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medico-infermieristica e riabilitativa, cardiologica, fisiatrice e psicologica su richiesta, fornitura dei farmaci, materiale sanitario e di medicazione, ausili per incontinenti ed antidecubito, attività di animazione, parrucchiere (escluso tinte e permanenti) e barbiere, pulizia dei locali, servizi lavanderia e stireria della biancheria piana e di tutti gli indumenti degli ospiti, trasporto con autoambulanza degli ospiti per visite e/o esami richiesti dalla Fondazione fino alla concorrenza di € 50,00, l'uso del telefono, servizio podologico;
- **per i posti letto autorizzati ma non accreditati:** : vitto, alloggio, fornitura della biancheria piana (lenzuola, federe, tovaglie, ecc.), assistenza socio-assistenziale, igiene personale, assistenza medica (P.A.I., P.I., reperibilità feriale diurna etc.), infermieristica e riabilitativa fisiatrice e psicologica su richiesta, attività di animazione, parrucchiere (escluso tinte e permanenti) e barbiere, pulizia dei locali, servizi lavanderia e stireria della biancheria piana e di tutti gli indumenti degli ospiti, trasporto con autoambulanza degli ospiti per visite e/o esami richiesti dal medico curante fino alla concorrenza di € 50,00, l'uso del telefono, servizio podologico.

Si precisa che per quanto riguarda il lavaggio degli indumenti personali (escluso l'intimo per il quale il lavaggio interno risulta obbligatorio per ragioni igienico sanitarie) può essere effettuato a scelta o dai parenti degli ospiti stessi o tramite la lavanderia interna della Fondazione senza alcun costo aggiuntivo. Al momento dell'ingresso è obbligatorio, per i posti non temporanei, aderire al servizio di etichettatura dei capi di abbigliamento degli ospiti. Per quanto riguarda invece i posti temporanei, l'adesione al servizio di etichettatura sopra menzionato risulta facoltativa per un periodo massimo di 60 giorni dalla data dell'ingresso, dopodiché diviene obbligatoria.

La Fondazione declina ogni responsabilità:

- in caso di danneggiamento di indumenti delicati (pura lana, cashmere, strass, perline, paillettes ecc.) che richiedono un lavaggio a mano o comunque non compatibile con la lavanderia interna;
- in caso di smarrimento e/o danneggiamento dell'abbigliamento prelevato dai famigliari che si occupano personalmente del lavaggio per propria scelta.

3.3 SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

La retta non comprende: dotazione della biancheria personale e vestiario in genere. Restano a carico dell'utente le protesi (occhiali, dentiere, protesi acustiche, ecc..) non fornite gratuitamente dall'ATS il ticket per esami e visite specialistiche per utenti senza esenzioni (per reddito, per patologia, totale 100%), il trasporto per visite per riconoscimento pensione di invalidità, nomina Amministratore di Sostegno (ADS) ed altre non espressamente richieste dalla Fondazione. Per tutti gli altri trasporti con autoambulanza rimane a carico degli utenti l'eventuale costo del trasporto eccedente € 50,00. Rimane inoltre escluso dalla retta il servizio di parrucchiere per tinte o permanenti: gli ospiti dovranno versare un corrispettivo pari di € 10,00 per ogni tinta ed € 15,00 per ogni permanente.

3.4 DICHIARAZIONE PREVISTA DALLA D.G.R. 21/03/97 N. 26316

Su richiesta degli ospiti o dei loro famigliari viene rilasciata entro i termini previsti dalla legge la dichiarazione di cui alla D.G.R. 21 Marzo 1997 n. 26316 attestante le componenti della retta relative ai costi sanitari e non sanitari.

3.5 ASSICURAZIONE

La Fondazione ha stipulato e mantiene una polizza assicurativa per la responsabilità civile in conformità a quanto previsto dalla d.g.r. 2569/2014 e nell'allegato 4 punto 3.6 specificatamente al punto 3 comma d della d.g.r. 1185/2013.

3.6 ACCESSO AGLI ATTI DEPOSITATI PRESSO LA FONDAZIONE

E' possibile ottenere copia o visionare documenti, compreso quelli sanitari, agli atti della Fondazione, compilando un apposito modulo presso la Segreteria.

Il rilascio della documentazione avviene previo pagamento di un costo determinato dal numero di pagine consegnate:

per ogni pagina formato A4 € 0,15 per foglio singolo e € 0,21 per foglio fronte retro, per ogni pagina formato A3 € 0,31 per foglio singolo e € 0,41 per foglio fronte retro.

La richiesta verrà evasa entro 30 giorni dalla data di presentazione.

CAP. 4

LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

4.1 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il sistema di valutazione della soddisfazione del servizio offerto da questa R.S.A. avrà cadenza almeno annuale e si baserà sulla raccolta ed elaborazione dei dati pervenuti alla Fondazione tramite i questionari all'uopo predisposti ed allegati alla presente Carta dei Servizi sotto le lettere D) e E). Attraverso la distribuzione di questi questionari agli ospiti e/o parenti (allegato D) ed agli operatori (allegato E), ci si propone di avere una visione complessiva del grado di soddisfazione dei servizi resi nell'ottica di una elaborazione di piani di lavoro che rideterminino le prestazioni offerte per un sempre maggiore gradimento dell'utenza. Si è arrivati alla formulazione di una serie di domande, dopo un lavoro di ricerca e di rielaborazione di schede già in uso in altre R.S.A. e Strutture (geriatriche, riabilitative, ospedaliere) adattandole alla realtà di questa Fondazione ed integrandole con quanto riportato nella presente Carta dei Servizi.

Attraverso questo strumento è auspicabile il miglioramento del rapporto tra R.S.A. – utente – parenti, rendendo questi ultimi sempre più consapevoli delle prestazioni erogate, e dando comunque loro la consapevolezza di essere parte attiva nell'assistenza ai loro cari, attraverso la possibilità di valutare il lavoro svolto e di esprimere il loro parere in merito.

Per la valutazione verranno passate in rassegna le varie voci di cui si compongono i questionari, visualizzando le risposte ottenute, attraverso l'elaborazione di grafici. Il lavoro di raccolta ed elaborazione dati verrà svolto dall'Ufficio Segreteria della R.S.A.

NORME TRANSITORIE E FINALI

La presente Carta dei Servizi è redatta alla luce della normativa nazionale e regionale attualmente vigente.

Modifiche successive che determinino il venir meno delle condizioni economiche e giuridiche che hanno consentito di redigere quanto esposto, obbligheranno il Consiglio d'Amministrazione ad un riesame di tale Carta con le contestuali varianti del caso.

Il presente documento informativo verrà distribuito agli utenti e/o loro famigliari.

Il presente atto è approvato dal Consiglio d'Amministrazione in carica e trasmesso all'Ufficio competente della Regione Lombardia.

La Presente Carta dei Servizi entrerà in vigore dopo il decimo giorno dalla sua approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

ALLEGATO A)

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani – ONLUS MENÙ INVERNALE PRIMA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ:	Primi	Trippa	Minestra di patate
	Secondi	Involtini di bresaola	Affettato di tonno
MARTEDÌ:	Primi	Tortellini in brodo	Minestrone
	Secondi	Rotolo di tacchino	Affettati
MERCOLEDÌ:	Primi	Minestra	Minestra di riso (con prezzemolo)
	Secondi	Salame o cotechino con polenta	Uova strapazzate
GIOVEDÌ:	Primi	Risotto allo zafferano	Crema di verdure
	Secondi	Straccetti di pollo	Pizza
VENERDÌ:	Primi	Spaghetti al pomodoro	Minestra
	Secondi	Merluzzo fritto	Polenta e gorgonzola
SABATO:	Primo	Pasta al tonno	Risotto alla parmigiana
	Secondi	Omelette	Affettati
DOMENICA:	Primi	Lasagne al ragù	Crema di verdure
	Secondi	Arrosto di tacchino	Torta salata
		Dolce	

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani – ONLUS

MENÙ INVERNALE SECONDA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ:	Primi	Risotto ai formaggi	Minestra con brodo di carne
	Secondi	Carne lessa con ripieno	Merluzzo al limone
MARTEDÌ:	Primi	Pasta con la zucca	Tortellini in brodo
	Secondi	Involtini di lonza con prosciutto cotto e formaggio	Affettati
MERCOLEDÌ:	Primi	Casoncelli	Minestrone di riso
	Secondi	Frittata alle zucchine	Affettato di tonno
GIOVEDÌ:	Primi	Minestra	Crema di zucca e patate
	Secondi	Brasato con polenta	Pizza
VENERDÌ:	Primi	Tortellini panna e zafferano	Zuppa del casale
	Secondi	Bastoncini di pesce	Affettati
SABATO:	Primo	Pasta all' amatriciana	Crema di verdure
	Secondi	Polpette	Sogliole
DOMENICA:	Primi	Gnocchi alla romana	Minestra di patate
	Secondi	Cosce di pollo	Affettati
		Dolce	

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani – ONLUS

MENÙ INVERNALE TERZA SETTIMANA

	PRANZO		CENA
LUNEDÌ:	Primi	Minestrina	Crema di verdure
	Secondi	Manzo all'olio con polenta	Bastoncini di pesce
MARTEDÌ:	Primi	Risotto al pomodoro	Minestra di riso
	Secondi	Scaloppine al vino bianco	Affettati
MERCOLEDÌ:	Primi	Trippa	Minestra di verdure
	Secondi	Omelette	Polpette di carne
GIOVEDÌ:	Primi	Minestra	Zuppa del casale
	Secondi	Salame cotto o cotechino con polenta	Affettato di tonno
VENERDÌ:	Primi	Ravioli in brodo	Gnocchi al pomodoro
	Secondi	Merluzzo fritto	Affettati
SABATO:	Primo	Pasta alla carbonara	Crema di verdure
	Secondi	Rotolo di pollo	Pizza
DOMENICA:	Primi	Lasagne al ragu'	Minestra di verdura
	Secondi	Tacchino all'arancia	Uova strapazzate

Dolce

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani – ONLUS

MENÙ INVERNALE QUARTA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ:	Primi	Risotto ai formaggi	Tortellini in brodo
	Secondi	Scaloppine al limone	Polpette di pesce
MARTEDÌ:	Primi	Gnocchi al burro versato	Minestra di verdure
	Secondi	Polpette di carne	Affettati
MERCOLEDÌ:	Primi	Spaghetti al pomodoro	Zuppa del casale
	Secondi	Cosce di pollo	Uova strapazzate
GIOVEDÌ:	Primi	Minestra	Risotto alla parmigiana
	Secondi	Costine con funghi e polenta	Bastoncini di pesce
VENERDÌ:	Primi	Pasta al ragù	Minestra
	Secondi	Sogliole al gratin	Affettati
SABATO:	Primo	Risotto al rosmarino	Crema di zucca e patate
	Secondi	Lucanica	Pizza
DOMENICA:	Primi	Crespelle al prosciutto	Minestra di verdura
	Secondi	Fesa di vitello arrosto	Polenta e gorgonzola

Dolce

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

“le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale di riferimento della cucina.”

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani - ONLUS

MENU' ESTIVO PRIMA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	primi	Risotto zucchine e scamorza	Crema di piselli con crostini
	secondo	Scaloppine al vino bianco	Crudo e melone/insalata russa
MARTEDÌ	primi	Pasta amatriciana	Risotto parmigiana
	secondo	Sovra cosce di pollo arrosto	Caprese
MERCOLEDÌ	primi	Pasta aglio e olio	Crema di porri
	secondo	Frittata alle zucchine	Torta salata
GIOVEDÌ	primi	Gnocchi al pomodoro	Minestrone
	secondo	Nugets di pollo	Polpette di pesce
VENERDÌ	primi	Casoncelli di carne o zucca	Minestra di patate
	secondo	Sogliole gratinate	Affettato di pollo/tacchino
SABATO	primi	Spaghetti pomodorini acciughe capperi e basilico	Minestra
	secondo	Vitello tonnato	Pizza
DOMENICA	primi	Crespelle prosciutto e formaggio	Minestra di riso e prezzemolo
	secondo	Arrosto di vitello con polenta	Affettato di tonno

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani - ONLUS

MENU' ESTIVO SECONDA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	primi	Risotto ai frutti di mare	Tortellini in brodo
	secondo	Cotoletta impanata	Porchetta affettata
MARTEDÌ	primi	Pasta al pesto	Minestra con pasta
	secondo	Manzo lessato con salsa verde	Merluzzo al limone
MERCOLEDÌ	primi	Gnocchi al pomodoro	Zuppa del casale
	secondo	Rotolo di frittata prosciutto e formaggio	Affettato di tonno
GIOVEDÌ	primi	Pasta panna e zafferano	Riso freddo
	secondo	Arrosto di pollo	Caprese
VENERDÌ	primi	Minestra	Crema di verdure
	secondo	Merluzzo fritto	Pizza
SABATO	primi	Pasta tonno	Minestra di porri e patate
	secondo	Lonza alla mediterranea (pomodorini, olive e capperi)	Bastoncini di pesce
DOMENICA	primi	Lasagne alla bolognese	Minestrone con riso
	secondo	Sovra cosce di pollo arrosto	Affettato del giorno

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani - ONLUS

MENU' ESTIVO TERZA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	primi	Risotto ai formaggi	Crema di zucca
	secondo	Roast-beef	Parmigiana di patate con prosciutto
MARTEDÌ	primi	Casoncelli carne o zucca	Riso freddo
	secondo	Bresaola olio e grana	Affettato del giorno
MERCOLEDÌ	primi	Pasta al ragù	Crema di patate e porri con crostini
	secondo	Frittata alle erbe	Torta salata
GIOVEDÌ	primi	Tagliatelle panna e funghi	Minestra
	secondo	Vitello tonnato	Polenta e gorgonzola
VENERDÌ	primi	Gnocchi al pomodoro	Tortellini in brodo
	secondo	Sogliola impanata	Crudo e melone/insalata russa
SABATO	primi	Risotto allo zafferano	Minestrone
	secondo	Rotolo di tacchino	Pizza
DOMENICA	primi	Gnocchi alla romana	Minestra di riso e verdure
	secondo	Lonza al latte	Polpette di pesce

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

Fondazione Casa di riposo Villa G. Padovani - ONLUS

MENU' ESTIVO QUARTA SETTIMANA

		PRANZO	CENA
LUNEDÌ	primi	Pasta al salmone	Crema di piselli con crostini
	secondo	Cotoletta impanata	Insalata di pollo
MARTEDÌ	primi	Pasta alle verdure	Riso freddo
	secondo	Hamburger alla mediterranea	Caprese
MERCOLEDÌ	primi	Minestra	Minestrone con pasta
	secondo	Lingua/ Manzo in salsa verde	Affettato di pollo/tacchino
GIOVEDÌ	primi	Risotto parmigiana	Tortellini in brodo
	secondo	Roast-beef	Torta salata
VENERDÌ	primi	Pasta pesto pomodorini patate	Minestra di riso e prezzemolo
	secondo	Bastoncini di pesce	Porchetta affettato
SABATO	primi	Tortellini panna e zafferano	Gnocchi al pomodoro
	secondo	Polpette di carne	Affettato di tonno
DOMENICA	primi	Lasagne alla bolognese	Crema di verdure
	secondo	Arrosto di tacchino	Pizza

P.S.: Oltre ai primi ed ai secondi piatti sopra indicati il menù prevede per tutti i giorni: Prosciutto cotto - Formaggi - Verdura cotta - Verdura fresca – Purè – Frutta fresca – frutta cotta, minestra e passato di verdure.

IL MENU', ECCEZIONALMENTE, POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI.

N.B.:

**- E' GARANTITA LA PREPARAZIONE DI DIETE SPECIALI IN
RELAZIONE ALLE EVENTUALI PRESCRIZIONI DEI P.A.I.;**

**- IL MENU' POTREBBE SUBIRE VARIAZIONI CAUSA
MANCANZA PRODOTTI FRESCHI DI STAGIONE.**

ALLEGATO B)

**FONDAZIONE CASA DI RIPOSO
VILLA G. PADOVANI – ONLUS
Via Suor Laura Aceti n. 1
25027 – QUINZANO D’OGLIO (BS)
Cod. Fisc. 88002510175 – P.IVA 00727340986
Tel. 030933007 – Fax 0309336077**

**PROSPETTO DELLE RETTE DI DEGENZA IN VIGORE DAL
01/05/2024.**

POSTI LETTO ACCREDITATI:

➤ **STANZA 1 P.L.**

IMPORTO GIORNALIERO	IMPORTO RETTA MESE DI 28 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 30 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 31 GIORNI
EURO 62,50	EURO 1.750,00	EURO 1.875,00	EURO 1.937,50

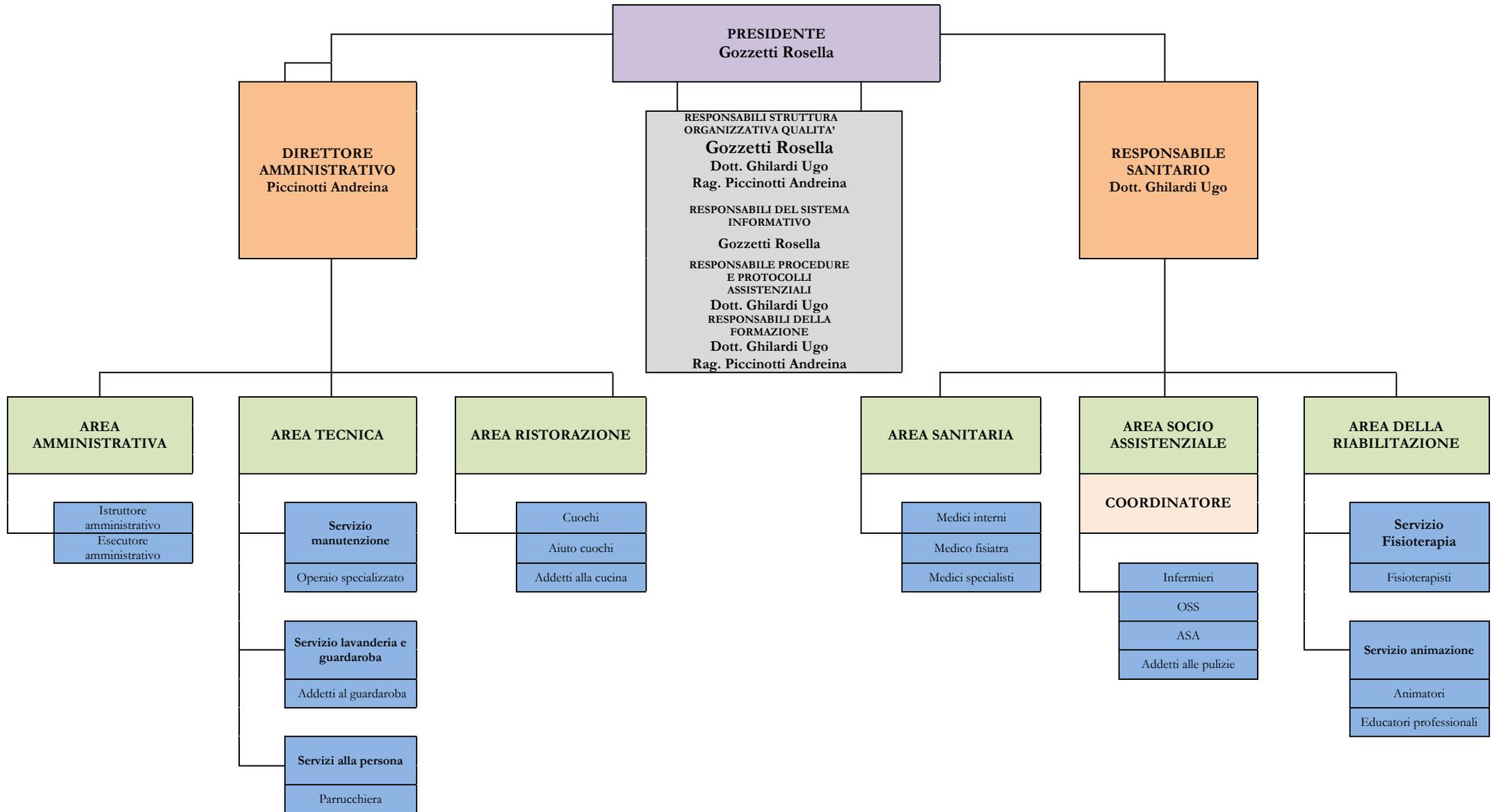
➤ **STANZA 2/3 P.L.**

IMPORTO GIORNALIERO	IMPORTO RETTA MESE DI 28 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 30 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 31 GIORNI
EURO 59,50	EURO 1.666,00	EURO 1.785,00	EURO 1.844,50

POSTI LETTO NON ACCREDITATI:

IMPORTO GIORNALIERO	IMPORTO RETTA MESE DI 28 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 30 GIORNI	IMPORTO RETTA MESE DI 31 GIORNI
EURO 77,00	EURO 2.156,00	EURO 2.310,00	EURO 2.387,00

ORGANIGRAMMA



Questionario di valutazione della soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari

Gentile ospite, gentile familiare

La preghiamo di rispondere con attenzione alle seguenti domande che riguardano l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che ha ricevuto presso la nostra R.S.A. ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo. Compilare il presente questionario rappresenta un'utile collaborazione per la tutela dei Suoi diritti.

*La formulazione di un giudizio corretto è nel Suo interesse, poiché in base ad esso si potrà migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze degli ospiti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni e nel rispetto della Privacy, il questionario potrà essere consegnato in **FORMA ANONIMA o FIRMATA**. E' necessario rispondere a tutte le domande.*

La ringraziamo per la disponibilità e la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTERVISTATO:

- Sesso: M F

- Ospite presso la RSA da:

0 – 6 mesi

6 mesi – 2 anni

2 – 4 anni

più di 4 anni

1. Si ricorda quando è entrato in struttura? Sì No

• Come giudica il modo in cui è stato sistemato (la stanza, il letto, i mobili ecc.)?

scarso

buono

sufficiente

ottimo

- **Come giudica il modo in cui è stato accolto dagli operatori?**

scarso buono

sufficiente ottimo

- **Le informazioni ricevute all'arrivo sono state:**

esaurienti scarse

2. Come giudica il personale sanitario-assistenziale rispetto a:

➤ **attenzione, ascolto e disponibilità ad occuparsi dei suoi problemi:**

Medici	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Infermieri	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Ausiliarie	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

➤ **professionalità e tempestività negli interventi:**

Medici	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Infermieri	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Fisioterapisti	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Ausiliarie	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

➤ **informazione relativamente ad eventuali malattie o interventi sanitari:**

scarso buono

sufficiente ottimo

3. Come giudica la gestione delle attività di animazione e tempo libero nella giornata?

scarso buono

sufficiente ottimo

4. Come considera l'utilità dei volontari/obiettori che frequentano la R.S.A.?

- scarso buono
 sufficiente ottimo

5. Come giudica il rapporto con il personale del servizio amministrativo rispetto a:

➤ **relazione con gli utenti (chiarimenti, informazioni, ascolto ecc.):**

- scarso buono
 sufficiente ottimo

➤ **rilascio documentazioni/certificazioni richieste:**

- scarso buono
 sufficiente ottimo

6. Come giudica il servizio di parrucchiere/barbiere?

- scarso buono
 sufficiente ottimo

7. Come valuta il grado di igiene personale offerto alla sua persona?

- scarso buono
 sufficiente ottimo

8. Come giudica la pulizia degli ambienti quali:

Camera	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Bagni	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Spazi comuni	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Sala da pranzo	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Soggiorni	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Palestra	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

9. Che cosa pensa rispetto al vitto:

Presentazione	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Qualità	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Quantità	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo
Orario pasti	<input type="checkbox"/> scarso	<input type="checkbox"/> sufficiente	<input type="checkbox"/> buono	<input type="checkbox"/> ottimo

10. Come giudica la frequenza con cui sono cambiati la biancheria personale ed i letti?

- scarso buono
 sufficiente ottimo

11. Come giudica la gestione degli orari della sveglia e del sonno?

- scarso buono
 sufficiente ottimo

12. A suo parere, da quando è entrato in R.S.A. sono migliorate le sue condizioni fisiche e/o la sua autonomia?

- Sì No

➤ se sì, sotto quali aspetti?

- vestirsi
 mangiare da soli
 camminare/piaghe da decubito
 umore/vitalità

13. Si sente sicuro e tutelato nella R.S.A.?

- No abbastanza Sì

14. Come giudica gli altri servizi?

- dall'Ospite con l'aiuto di _____
- da un familiare

NB: si allega il modulo per eventuali lamentele, apprezzamenti e/o suggerimenti.

Allegato al questionario di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

MODULO PER LAMEN TELE, APPREZZAMENTI E/O SUGGERIMENTI

Il sottoscritto/La sottoscritta (**Cognome**) _____ (**Nome**) _____

Residente in Via _____ n° _____, a _____

In qualità di (indicare la parentela) _____ del Sig./della Sig.ra _____

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Fondazione che (esprime l'oggetto della **lamentela**):

DESIDERA EVIDENZIARE alla Direzione della Fondazione che (esprime eventuali apprezzamenti):

DESIDERA COMUNICARE, inoltre, alla Direzione della Fondazione che (esprime eventuali suggerimenti):

Data _____

Firma

Il presente modulo va inserito nella cassetta portalettere collocata nel corridoio davanti all'Ufficio Segreteria. La Direzione della Fondazione risponderà ad eventuali lamentele entro 15 giorni dalla data in cui ne verrà a conoscenza.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Questo questionario è rivolto indistintamente a tutti gli Operatori della R.S.A. L'indagine ha lo scopo, attraverso l'elaborazione delle risposte date da ciascuno di noi, di renderci più consapevoli delle nostre attività quotidiane, dei risultati raggiunti, dei fattori di crisi, dei percorsi da fare e degli obiettivi da conseguire.

Il questionario dovrà essere consegnato in forma anonima, o firmato, presso la Segreteria.

Ringraziando per la cortese collaborazione si porgono cordiali saluti.

QUESITO N. 1

La **motivazione** è il motore che spinge una persona a svolgere un determinato tipo di lavoro. Indica gli aspetti che ti spingono a lavorare in una R.S.A.:

mi sento realizzato nel fare un lavoro socialmente utile

mi piace lavorare a contatto con/per le persone

mi piace l'ambiente

altro: specificare

(sono possibili più risposte)

QUESITO N. 2

Come valuti la qualità delle relazioni interpersonali fra colleghi:

Insufficiente

Sufficiente

Discreto

Buono

Ottimo

QUESITO N. 3

La **comunicazione** (scambio di informazioni) è fondamentale per la corretta esecuzione del servizio e sintomo di reciproca collaborazione. Come giudichi questo aspetto nella nostra struttura?

Insufficiente

Sufficiente

Discreto

Buono

Ottimo

QUESITO N. 4

Come giudichi il passaggio delle “consegne”?

Insufficiente

Sufficiente

Discreto

Buono

Ottimo

QUESITO N. 5

- Ti ritieni supportato dai colleghi di lavoro?

Sì

No

- Se sì, sotto quali aspetti?

Accordo sulla fruizione delle ferie

Disponibilità al cambio turno

Collaborazione durante lo svolgimento del servizio

altro: specificare

QUESITO N. 6

Cosa pensi del “**lavoro di gruppo**” (équipe)?

è una perdita di tempo

mi permette di crescere individualmente e professionalmente

mi permette di individuare le esigenze dell'ospite, prestando attenzione a tutte le sfaccettature dell'assistenza (sfera sanitaria, mobilitazione, alimentazione, igiene, ecc.)

Altro: specificare

QUESITO N. 7

Come percepisci il fatto di essere **componente di un gruppo**?

mi sento indifferente

mi sento più propositivo e collaboro di più con i colleghi

mi sento maggiormente responsabilizzato sapendo che anche il mio parere è importante

Altro: specificare

QUESITO N. 8

Come consideri la figura del volontario in R.S.A.?

- utile
- di intralcio alle attività lavorative
- valido supporto nella gestione dell'anziano
- utile, ma non sufficientemente preparato

QUESITO N. 9

In che misura ti senti tutelato dal piano di sicurezza sul luogo di lavoro adottato da questa R.S.A.?

- Sufficiente
- Discreta
- Buona

QUESITO N. 10

La Direzione tutela la tua privacy?

- Sì
- No

QUESITO N. 11

Considerando tutti gli aspetti della tua occupazione (ambiente, relazione con i colleghi, ospiti e parenti), quanto sei soddisfatto nell'ambito lavorativo?

- per niente
- abbastanza
- poco
- molto

